

工行十堰分行

优化金融服务 营造和谐环境

优化金融生态环境,加强金融消费者的自我保护意识和风险防范意识,引导消费者自觉远离和抵制非法金融业务、依法理性投资……一直以来,工行十堰分行始终以增强消费者获得感和满意度为目标,聚焦重点群体,充分发挥线上线下渠道优势,高效务实开展各类金融宣传教育活动,为人民群众营造健康、和谐的金融消费环境。

■记者 秦洪涛



2023年1月27日,工行十堰分行阳光新城支行对到店客户开展防范非法集资宣传教育活动,提升客户金融风险防范意识。

强化制度保障,确保工作有序开展

营造良好的金融消费环境,离不开健全的制度和有力的监管。为保障金融消费者人身和财产安全,工行十堰分行制订了工作职责实施细则,通过多种方式向金融消费者提醒需要注意的事项。

强化流程管控。针对消费者权益保护工作,该行建立了事前审查、事中管控、事后监督的全流程管控机制。事前,强化合同文本设计和制度制订,加强风险监测和预防,从源头避免消费纠纷及侵权行为的发生;事中,要求各分支机构在营销宣传中

严格遵循程序和标准开展工作;事后,通过持续优化金融产品和服务规则,加强监督管理,确保为消费者提供更加优质的服务。

落实操作规范。该行十分重视客户体验,强调全行上下要把“以客户为中心”的工作方针落实落细,通过规范营业网点投诉电话、投诉处理流程等公示信息、规范“理财产品及代销产品”销售专区管理、开展营业网点服务质量监督检查等措施,切实加强厅堂管理,提高消费者满意度。

创新宣传方式,营造和谐金融环境

在日常工作中,工行十堰分行始终坚持“您身边的银行 可信赖的银行”这一服务宗旨,同时结合自身实际,面向金融消费者开展各类集中式和常态化金融宣教活动。除了利用网点的橱窗、宣传栏、液晶电视、LED显示屏滚动播放金融知识外,还主动到企业、学校、社区开展宣讲,开展以“3·15”金融消费者权益保护日、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”等为主题的普法知识宣传。自2022年以来,全行36个网点机构已累计开展各类线上线下宣讲活动150余次。

记者了解到,除了开展日常宣教活动外,该行还创新消保宣传方式,不仅通过网络直播的方式开展宣教活动,还拍摄视频、参加“万事不求人”电视栏目以及举办金融知识课堂等,向公众宣传推介金融知识,提升消费者维权意识。让消费者了解权利、责任、风险三者有机结合的必要性,为营造公众学金融、懂金融、用金融的良好社会环境,担当起大行的社会责任,同时也有效加强了广大客户的反电诈意识。

2月23日上午,一位客户将一面锦旗送到工行十堰分行房县支行,对该行员工彭晓杰帮助他找回“消失”的资金表示感谢。原

来,2月21日中午,彭晓杰在接待该客户时,见到他神色慌张,经过沟通了解到,该客户正在遭遇电信诈骗。

了解情况后,彭晓杰本着“早发现、早挂失、早拦截”的原则,迅速为该客户开辟了绿色通道,指导客户将资金转入同名一类账户,对二类账户进行止付处理,还指导客户修改账户密码、电子银行交易密码,并通过账户安全锁限制账户的使用地区。在彭晓杰的帮助下,该客户成功挽回了损失。

工行十堰分行优质服务得到消费者的点赞并不是偶然现象。随后不到半个月的时间里,该行又收到一面锦旗。3月6日下午,工行十堰分行东汽支行收到了客户送来的一面写有“主动履责 止付挽损 贴心为民 值得信赖”字样的锦旗,感谢支行员工徐亚莎为其挽回5万余元经济损失。据了解,2月24日,该客户接到自称是“十堰市公安局民警”的电话,随后到银行办理转账业务时,客户的异常举动引起了徐亚莎的注意,她一边耐心安抚并劝导客户不要汇款,一边及时通知了公安机关。民警到场后,经过核查,最终确认这是一起电信诈骗案件。徐亚莎在成功为客户挽回5万余元经济损失的同时,也得到了辖区公安机关的好评。

强化投诉治理 提升客户满意度

长期以来,工行十堰分行始终坚持“客户至上”的工作思路,高度重视客户投诉治理工作。从贯彻落实中央巡视巡察整改要求,到按照各级监管部门要求做好客户投诉治理工作,不断改进工作方式,优化工作效率,努力提升客户的满意度。

“我们的服务一定要有温度,一定要让消费者感到舒心。”为提升全网的服务能力,该行还聘请外部培训机构开展主题为“建设有温度的银行”的网点服务提升培训。通过互动式培训让一线员工深刻认识到服务礼仪的重要性、服务规范的必要性以及服务流程的合理性。

除了加强业务培训,该行还专门组建成立了工行十堰分行投诉处置办公室,压实主体责任,同时狠抓重点领域治理和规范投诉处理,以确保个人客户投诉、监管转办投诉压降取得实效。据了解,2022年该行共受理监管转办投诉39笔,其中银保监局转办投诉32笔,人民银行十堰中心支行转办投诉7笔,通过提前与监管部门沟通协调处理,有效压降监管转办投诉6笔。通过小额补偿机制化解投诉4笔,共计金额3.58万元。有效运用第三方调解机构的介入机制,成功化解疑难投诉3笔,涉及金额6.07万元。

另外,工行十堰分行代发客户中有50%以上是老年客户,为加倍用心做好老年人金融服务工作,该行切实从老年人视角和立场出发,尊重老年人、关爱老年人,优化与便捷服务流程,相继出台了老年客户个人金融服务方案,开通老年客户服务“绿色通道”,对行动不便老人实施特事特办、上门服务等一系列措施,也得到广大老年客户的一致好评。

营造安全的消费环境,要切实保障消费者的合法权益,对人民群众的消保知识宣传不是锲而不舍、一暴十寒,而应该持续发力、久久为功。在今后的工作中,工行十堰分行将持续组织开展金融宣传教育活动,提高金融消费者风险防范意识,构建和谐金融生态环境,不断提升人民群众维护自身合法权益的能力,牢牢守护好人民群众的“钱袋子”。